

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (HE valtion asiakaspalvelutoiminnasta)

Lausuntoajan päättymiseen 6.6.2025 mennessä Lausuntopalvelu.fi-verkkopalveluun saapui yhteensä 57 lausuntoa. Valtioneuvoston kirjaamoon toimitettiin lisäksi 4 lausuntoa, joita ei saatu Lausuntopalvelun kautta ja 2 ilmoitusta, joiden mukaan lausuttavaa ei ollut.

Lausuntojen pääpiirteet

Saaduissa lausunnoissa merkille pantavaa on ristiriita valtion viranomaisia edustavien lausunnonantajien näkemysten ja asiakkaita edustavien lausunnonantajien näkemysten välillä. Osa valtion viranomaisista, katsoo, ettei käyntiasioinnilla ole nykyisin merkitystä tai sen merkitys on vähäinen. (Verohallinto, ELY-keskukset, Etelä-Suomen aluehallintovirasto). Valtion viranomaisten lausunnoissa viitataan laajasti käyntiasioinnin vähäiseen tarpeen kiinnittämättä huomiota hallintolain mukaiseen palveluperiaatteeseen ja palvelun asianmukaisuuden vaatimuksen, jotka edellyttävät, että asiointi on kaikille hallinnossa asioiville helppoa ja että asioivalla itsellään on valinnanvapaus asiointitavan (kanavan) suhteen. Valtaosa lausunnon antaneista valtion viranomaisista vaikuttaa katsovan, että viranomainen täyttää palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden vaatimuksen, jos nämä vaatimukset täyttyvät hallinnossa asioivien suuren enemmistön osalta. Valtion viranomaisista eduskunnan Apulaisoikeusasiamies korostaa esityksen mukaista tavoitetta yhdenvertaisuuden turvaamisesta viranomaisasioinnissa kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla.

Haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä edustavat tahot kannattavat esityksen lähtökohtaa eli yhdenvertaisuuden turvaamista kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla valtion viranomaisissa (Vammaisfoorumi ry, Vanhusasiavaltuutettu). Vanhusasiavaltuutettu viittaa lausunnossaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tutkimuksiin, joiden mukaan Suomessa on 65 vuotta täyttäneitä 1,3 miljoonaa, yli 75-vuotiaita on yli 626.000 ja 90 vuotta täyttäneitä noin 60.000 (Tilastokeskus 2024). Voidaan arvioida, että kokonaan vailla digitaitoja on 300 000–330 000 iäkästä. Kaiken kaikkiaan iäkkäistä arviolta 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti.

Haavoittuvassa asemassa olevia edustavat tahot toivovat käyntiasiointimahdollisuuksia turvaavalta sääntelyltä laajempaa soveltamisalaa. Vammaisfoorumin lausunnon mukaan palveluiden saatavuudesta tulee huolehtia kaikkien viranomaisten tai julkista hallintotehtävää hoitavien toiminnassa, myös kunnissa ja hyvinvointialueilla. Palveluiden käytön tulee olla mahdollista myös henkilöille, joilla ei ole käytössään sähköisen asioinnin mahdollistavia laitteita, ja jotka tarvitsevat sähköiseen asiointiin digitukea.

Myös harvaan asutuilla alueilla asuvia ihmisiä edustavat järjestöt pitävät tärkeänä hallitusohjelman mukaista tavoitetta vaihtoehtoisten asiointi- ja viestintäkanavien turvaamisesta niille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita. Näkövammaisten liitto pitää esitystä kannatettavana, koska käyntiasioinnin mahdollistaminen on tärkeää niille näkövammaisille ja kuulonäkövammaisille, joille esimerkiksi digiasiointi ei ole mahdollista. Tämä edistää yhdenvertaisuutta ja antaa mahdollisuuden asioimiseen monella tavalla eri viranomaisissa. MaalleKo-verkoston ja Kehittämisyhdistys Mansikka ry:n mukaan tämä on tärkeä periaate ja lähtökohta, josta tulee pitää kiinni. Svenska folktinget korostaa esityksen mukaisen sääntelyn olennaista merkitystä kielellisten oikeuksien toteutumisen kannalta ja viranomaisten velvollisuutta toteuttaa kielellisiä oikeuksia.

Valtion viranomaiset vastustavat velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja suhtautuvat epäillen esityksen myönteisiin taloudellisiin vaikutuksiin. Valtion viranomaiset tuovat esille käyntiasioinnin vähäisyyttä ja viittaavat hallitusohjelman mukaiseen digitaalisen

asioinnin ensisijaisuuden tavoitteeseen. Viranomaiset pitävät asiakkaiden digiosaamista hyvänä. Kuitenkin Migri nousee esille viranomaisena, jossa käyntiasiointi on välttämätöntä ja jonka käyntiasiointi keskittyy vahvasti pääkaupunkiseudulle ja eräisiin muihin suuriin kaupunkeihin.

Palvelujen käyttäjiä edustavat tahot kiittävät lausunnoissaan esityksen tavoitetta tärkeänä ihmisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Palvelujen käyttäjiä edustavat lausunnonantajat korostavat digitaattomuuden sekä laitteiden puuttumisen ja huonojen verkkoyhteyksien vaikutusta palvelujen saatavuuteen. Palvelujen käyttäjiä edustavat lausunnonantajat pitävät henkilökohtaista asiointia välttämättömänä ikääntyneiden, vieraskielisten ja viranomaispalveluissa asiointiin tottumattomien nuorten kannalta.

Valtion viranomaisten lausunnoissa tuodaan esille käyntiasiointimahdollisuuksien järjestämisen korkeita kustannuksia. Palvelujen käyttäjiä edustavien tahojen lausunnoissa korostetaan viranomaisen velvollisuutta huolehtia yhdenvertaisuuden toteutumisesta kaikissa asiakasryhmissä, myös niiden ihmisten osalta, jotka asuvat harvaan asutuilla alueilla ja joiden digitaatit ovat heikot.

Lausunnonantajista valtion viranomaiset pääosin kannattavat mahdollisuutta antaa avustavat asiakaspalvelutehtävät yksityisen palveluntuottajan hoidettavaksi. Sen sijaan valtion pääsopijajärjestöt vastustavat tätä mahdollisuutta. Asiakkaita edustavat lausunnonantajatahot suhtautuvat ostopalveluopioon jonkin verran varauksellisesti.

Eduskunnan Apulaisoikeusasiamies sijoittuu näkemyksessään viranomaislausujien ja asiakkaita edustavien tahojen välimaastoon. Apulaisoikeusasiamies pitää esityksen tavoitteita tärkeinä ihmisten yhdenvertaisuuden kannalta, mutta esittää lausunnolla olleeseen esitykseen merkittäviä muutoksia ja tarkennuksia.

Nykyisin kunkin valtion viranomaisen toimipaikasta tai toimipaikkojen verkosta säädellään vaihtelevalla tasolla tai päätetään muutoin. Nykytilassa ei ole olemassa yleistä sääntelyä siitä, millä etäisyydellä ja missä laajuudessa valtion viranomaisten palvelujen tulee olla saatavilla. Ei ole myöskään sääntelyä, joka edellyttäisi valtion viranomaisia tiivistämään tilankäyttöään eri viranomaisten toimipaikkojen sijaitessa samalla paikkakunnalla. Osasta lausuntoja välittyy kuitenkin kuva, jonka mukaan lausunnolla oleva sääntelyssä ehdotettaisiin asiakaspalvelupisteiden harventamista ja esitys johtaisi eriarvioisuuden lisääntymiseen.

Kuntien ja maakuntien liittojen (kuntasektori) lausunnoissa esitystä pidetään tarpeellisena sekä vaikuttavana palvelujen saatavuuden kannalta. Kuntasektori pitää käyntiasiointimahdollisuuden turvaamista viranomaisissa tarpeellisena ihmisten yhdenvertaisuuden turvaamisen ja kansalaisten luottamuksen vuoksi ja korostaa, että käyntiasiointimahdollisuuksia tarvitsevat erityisryhmien lisäksi muun muassa nuoret ja huonojen verkkoyhteyksien alueilla asuvat. Kuntasektoria edustavat lausunnonantajat tuovat lausunnoissaan esille, että tulevaisuudessa kiinteiden asiakaspalvelupisteiden lisäksi tulisi kehittää liikkuvia palveluja, kotiin tuotavia palveluja sekä pop-up-palvelupisteitä.

Kuntasektori kannattaa asetuksella tarkemmin säädettävien valtion viranomaisten velvollisuutta tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä kannatettavana samoin kuin yhteistä asiakaspalvelun mallia. Avustavien asiakaspalvelutehtävien ulkoistamista koskeva ehdotus jakaa kuntasektorin kantoja siten, että osa pitää ehdotusta tältä osin myönteisenä ja osa kannattaa ulkoistamista viimesijaisena vaihtoehtona palveluneuvonnan järjestämiseksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Kuntasektori kokee yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmän puutteena sen, että ohjausryhmä koostuu vain yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisvelvollisista valtion viranomaisista.

Kuntasektori toivoo, että ohjausryhmässä olisi myös kuntien edustaja. Kuntasektori pitää myös tärkeänä, että yhteiset asiakaspalvelupisteet sijoitetaan jo alueellisten työryhmien jo valmistuneen tai edelleen tapahtuvan työn pohjalta.

Kaikki lausunnonantajat eivät kiinnitä huomiota julkishallinnon eri tasojen erillisyyteen ja siihen, että yhteispalveluna hoidettavat valtion asiakaspalvelutehtävät ja yhteispalvelusopimuksen ehdot ovat neuvottelukysymys valtion viranomaisten ja esimerkiksi kuntien välillä. Ehdotetun sääntelyn on tarkoitus koskea ja velvoittaa valtion viranomaisia käyntiasioinnin turvaamiseksi yhteistyönä, mutta se ei velvoita muita julkishallinnon tasoja kuten kuntia ja hyvinvointialueita, eivätkä nämä voi olla päättämässä valtion palveluiden sijoittamisesta ja rahoittamisesta.

Lupa- ja valvontavirastolle esitetyt tehtävät saavat kuntasektorilta tukea. Lausunnoissa suhtaudutaan myönteisesti muun muassa esityksen kirjauksiin kielellisten oikeuksien huomioon ottamisesta asiakaspalvelun suunnittelussa ja toimeenpanossa. Kansalliskielten huomioon ottamisen lisäksi kuntasektori kiinnittää huomiota saamenkielisten oikeuksiin ja kasvavan ulkomaalaisväestön kielellisten tarpeiden huomioon ottamiseen asiakaspalvelussa.

Yksityistä sektoria edustavat lausunnonantajat erottuvat yhteisiä asiakaspalvelupisteistä koskevia tiloja koskevan käsityksensä ja ehdotuksensa osalta. Esityksen mukaisen ostopalveluoption tarkoituksena on, että asiakaspalvelua annettaisiin valtion mallin mukaisesti rakennetuissa viranomaisten yhteiskäyttöisissä toimitiloissa silloinkin, kun avustavat asiakaspalvelutehtävät annettaisiin yksityiselle palveluntuottajalle. Käytännössä yksityinen palveluntuottaja operoisi avustavia asiakaspalvelutehtäviä viranomaisten käyttämässä toimitilassa. Kaupan liitto ja Päivittäistavarakauppa ry vaikuttavat kuitenkin ymmärtävän esityksen siten, että yksityinen palveluntuottaja ottaisi avustavia asiakaspalvelutehtäviään hoidettavaksi omassa käytössään olevissa toimitiloissa. Sofigate Oy suosittelee viranomaisten asiakaspalvelujen tarjoamista esimerkiksi ostoskeskuksissa.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevat viranomaiset (Etelä-Suomen aluehallintovirasto/HAKE, Digi- ja väestötietovirasto (DVV), Varsinais-Suomen ja Lapin ELY-keskukset, Maanmittauslaitos (MML), Maahanmuuttovirasto (Migri), Oikeuspalveluvirasto, Poliisihallitus/sisäministeriön poliisiosasto (SM/PO), Rikosseuraamuslaitos (Rise), Ulosottolaitos, Verohallinto, Seenaatti-kiinteistöt-liikelaitos, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus (Valtari), Kansaneläkelaitos (Kela)

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen osallistuvat ja yhteisissä asiakaspalvelupisteissä jo toimivat viranomaiset pitävät valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestämistä sinänsä kannatettavana ja myönteisenä sitä, että asiakaspalvelun kokoaminen yhteisiin tiloihin mahdollistaa kunkin viranomaisen omista asiakaspalvelutiloista luopumisen, tehostaa tilankäyttöä ja mahdollistaa asiakaspalveluhenkilöstön osaamisen hyödyntämistä viranomaiskohtaista asiantuntijuutta vaativiin tehtäviin. Hankkeeseen osallistuvista kuitenkin MML ja Lapin ELY-keskus kritisoivat myös esityksen lähtökohtaa ja tavoitetta. Lapin ELY-keskuksen lausunnon mukaan esitys ei edistäisi julkisen sektorin digitalisaation ja asukkaiden hyvän digiosaamisen jatkuvuutta. Lapin ELY-keskus viittaa digipalvelulain ja julkisen hallinnon asiakkuusstrategian henkeen ja katsoo, että esitys on ristiriidassa näiden kanssa. MML pitää nyt ehdotettuja säädöksiä pääosin tarpeettomina palveluverkon ja asiakaspalvelukanavien toteuttamisen ja palvelujen alueellisen saatavuuden näkökulmasta tarkasteltuna.

2 b § Viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Valtaosa hankkeeseen osallistuvista viranomaisista suhtautuu viranomaisen velvollisuuteen tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä kriittisesti siitä huolimatta, että osallistumisvelvollinen viranomainen voi hoitaa osallistumisvelvollisuutensa etäpalveluna ja osallistumalla viranomaisyhteistyönä tai ostopalveluna hoidettavien avustavien asiakaspalvelutehtäviin rahoittamalla niitä. Aluehallintovirastot (Etelä-Suomen avi/HAKE) DVV, MML, Oikeuspalveluvirasto, poliisi (SM/poliisiosasto ja Poliisihallitus) Ulosottolaitos, Verohallinto sekä Lapin ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset kannattavat puhtaasti vapaaehtoisuuteen perustuvaa viranomaisyhteistyötä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Oikeuspalveluvirasto pitää myönteisenä sitä, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistumisvelvollinen viranomainen voi itse harkita, osallistuuko se asiakaspalvelupisteen palveluihin läsnä- vai etäpalveluna ja Etelä-Suomen aluehallintovirasto arvioi, että nykyisten aluehallintovirastojen tilanteen perusteella palvelua olisi tuotettava pitkälti etäpalvelun välityksellä. Toisaalta etäpalveluratkaisun kehittäminen on vielä kesken eikä sen soveltuvuudesta nykyisten aluehallintovirastojen tarpeisiin vielä tiedetä.

ELY-keskukset ja aluehallintovirastot kiinnittävät lausunnoissaan huomiota käyntiasiointimääriinsä ja kyseenalaistavat sen, tulisiko näitä virastoja ja aluehallintouudistuksessa perustettavia elinvoimakeskus- ja Lupa- ja valvontavirastoa ylipäänsä pitää lausunnolla olleen luonnoksen 2 b §:ssä tarkoitettuna osallistumisvelvollisena viranomaisena, jonka palvelut ovat merkityksellisiä peruspalveluksien toteutumisen kannalta tai palveluissa tai osassa niitä on merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia. (Etelä-Suomen aluehallintovirasto/HAKE) Migri ei pidä valtakunnallista kaikkiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumista koskevaa velvollisuutta perusteltuna oman toimintansa kannalta, koska etäpalvelu ei ole Migrin asioissa mahdollista ja koska Migrin käyntiasiointi keskittyy pääkaupunkiseudulle, erityisesti Malmin palvelupisteeseen, jossa asioi vuosittain noin 70 000 asiakasta.

Migri viittaa osallistumisensa tiellä oleviin merkittäviin haasteisiin, joita ovat turvallisuusverkko (TUVE) ja käyntiasioinnissa tarvittavat laitteet sormienjälkien ottamiseen. Sisäministeriön poliisiosasto ja Poliisihallitus kannattavat valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista poliisiasemien välittömään läheisyyteen niin sanotun kampusmallin mukaisesti mutta pitävät toisaalta puutteena myös sitä, että kaikkia poliisin synergioiden kannalta tärkeitä viranomaisia ei velvoitetaisi valtioneuvoston asetuksella osallistumaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

DVV ja Verohallinto vastustavat luonnoksessa tarkoitettua etäpalvelun yhteistä teknistä välinettä (etä- ja tulkkauspalveluratkaisu). Verohallinnolla on käytössään edullinen etäpalveluratkaisu, jonka käyttämisestä DVV on myös kiinnostunut, mutta joka ei sovellu koko valtionhallinnossa käytettäväksi tekniseksi ratkaisuksi.

2 c § Poikkeaminen viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä

Oikeuspalveluvirasto ja SM/poliisiosasto sekä Poliisihallitus tuovat esille, että myös muut jaettujen toimitilojen järjestelyt kuten hallinnonalojen sisäiset jaetut toimitilat (Oikeuspalveluviraston osalta toimiminen oikeustalon kanssa samoissa toimitiloissa ja poliisin osalta toimiminen Migrin kanssa samoissa toimitiloissa) tulisi huomioida poikkeamisperusteena viranomaisen velvollisuudesta osallistua valtion yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. siten, että yhteiset asiakaspalvelupisteet sijoitettaisiin poliisitalojen tuntumaan.

SM/poliisiosasto ja Poliisihallitus kiinnittävät huomiota siihen, että on epäselvää, arvioidaanko 2 c §:ssä poikkeamisen perusteena esitettyä kokonaistaloudellista edullisuutta yksittäisen viranomaisen näkökulmasta vai valtion kokonaisedun näkökulmasta. Poliisi edellyttää, että viranomaisen lisääntyvät kustannukset kompensoidaan, jos kokonaistaloudellista edullisuutta arvioidaan valtion tasolla.

Senaatti-kiinteistöt toteaa, poikkeaminen velvollisuudesta osallistua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavaan asiakaspalveluun tai sen kustannuksiin tulee tapahtua ottamalla huomioon viranomaisen tekemät asiakaspalvelutilaa koskevat sopimukset. Sanottu koskee erityisesti pykälän 2 kohdan mukaista poikkeamista. Lausuntoaan täydentävässä uudessa lausunnossa Senaatti-kiinteistöt toteaa, että pykälässä esitetty vapauttaminen velvollisuudesta osallistua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavaan asiakaspalveluun tai sen kustannuksiin tulee tapahtua ottamalla huomioon viranomaisen tekemät yhteistä asiakaspalvelutilaa koskevat sopimukset sekä viranomaisen lain voimaan tullessa koskevia muita asiakaspalvelutilojaan koskevat sopimukset. Sanottu koskee erityisesti pykälän 2 kohdan mukaista vapauttamista. Jotta esitetystä lainsäädännöstä tai sen perusteluista ei välittyisi tulkinnanvaraisuutta voimassa olevien sopimusten pysyvyyteen, olisi perusteluihin syytä harkita lisättäväksi maininta ”Vapautuminen tapahtuisi viranomaisen voimassa olevien sopimusten ehtojen puitteissa.” Edellä sanotulla lisäyksellä ei ole tarkoitus viitata tai vaikuttaa mahdollisiin viranomaisten välisiin yhteispalvelusopimuksiin. Samaa kokonaisuutta koskien lain perusteluissa olisi syytä harkita tukeutumista kokonaistaloudellisen tarkoituksenmukaisuuden arvioinnissa valtion toimitilavuokrauksessa huomioon otettavaan valtion kokonaisuuteen siten, kuin siitä on säädetty Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä annetun lain 2 a §:n 1 momentissa (465/2023).

Etelä-Suomen aluehallintovirasto esittää pykälän selventämistä sen suhteen, onko kaikkien veloitettujen viranomaisten ensin osallistuttava yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen, kunnes yhden vuoden jälkeen irrottautuminen olisi ohjausryhmän harkinnan perusteella mahdollista. Lisäksi DVV ja MML vierastavat ohjausryhmän päätösvaltaa osallistumisvelvollisuudesta vapauttamisessa.

2 d § Asiakaspalvelutehtävän antaminen yksityiselle palveluntuottajalle

DVV ja Migri pitävät yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen tehtävien antamista yksityiselle palveluntuottajalle mahdollisena, eivätkä muutkaan lausunnonantajat suhtaudu luonnokseen tältä osin kielteisesti. DVV, Kela, Migri ja Verohallinto esittävät kuitenkin yksityiselle palveluntuottajalle lisävaatimuksia mm. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyen.

SM/poliisiosasto edellyttää, että palveluntuottajan alihankkija hyväksytettäisiin Lupa- ja valvontaviraston lisäksi poliisissa. Migri korostaa, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvalla viranomaisella on oltava mahdollisuus vaikuttaa ostopalveluiden sisältö- ja laatukriteereihin.

2 e § Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli

Hankkeeseen osallistuvat lausunnonantajat suhtautuvat yhteisen asiakaspalvelun malliin pääosin myönteisesti palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden kannalta sekä pitävät esimerkiksi mallin mukaisia yhteispalvelusopimuksen vakiosopimus pohjia toimeenpanon kannalta hyvinä ratkaisuin (Kela, Etelä-Suomen aluehallintovirasto). Hankkeeseen osallistuvien erilaiset tehtävät ja tarpeet herättävät kuitenkin myös kysymyksiä ja huolia. Kela korostaa vieraskielisten asiakkaiden tarpeiden huomioimista ja englannin kielitaidon merkitystä asiakaspalvelutoiminnassa, Verohallinto maksujen vastaanottamiseen liittyviä erityiskysymyksiä. ELY-keskus edellyttää asiakaspalvelumallin yhteensovittamista viraston valtakunnallisten puhelinpalvelujen kanssa ja Migri turvallisuuskriittisten toimijoiden eli poliisin ja Migrin turvallisuusverkon ja muiden laite- ja välineratkausten vaatimuksiin.

Lisäksi useat viranomaisia edustavat lausunnonantajat tuovat esille, että hallinnossa asioivalle tulee olla selkeää, missä viranomaisessa hän asioi ja mikä viranomainen on hänen asiassaan toimivaltainen. (SM/poliisiosasto, Oikeuspalveluvirasto)

3 a § Valtion asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä

Lausunnonantajista MML, DVV, Migri ja poliisi (SM/PO ja Poliisihallitus) kiinnittävät huomiota siihen, että luonnoksen mukainen valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän päätösvalta kaventaisi viranomaisten omaa päätösvaltaa ja olisi jopa ristiriidassa perustuslain 68 §:n kanssa (SM/PO). Migri pitää kuitenkin myönteisenä sitä, että ohjausryhmä tekisi päätöksensä yksimielisesti.

3 b § Lupa- ja valvontaviraston tehtävät

Hankkeessa mukana olevat lausunnonantajat pitävät pääsääntöisesti Lupa- ja valvontavirastolle ehdotettua tehtäväkokonaisuutta hyvänä.

Valtori esittää oman roolinsa tarkentamista ja yhteiseen asiakaspalvelun malliin ja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin liittyvien järjestelmien omistajuuden tarkentamista. Valtorin mukaan sen rooli muuttuisi, jos se tuottaisi palveluja kaikille yhteispalvelukonseptiin [valtion yhteisen asiakaspalvelun konseptiin] kuuluville toimijoille palvelua eikä ainoastaan käyttövelvoitetuille toimijoille. Poliisihallitus vaikuttaa puoltavan yhteispalvelulaissa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisyhteistyönä siten, että Lupa- ja valvontavirasto toimisi yhteispalvelulaissa tarkoitettuna toimeksisaajana.

3 c § Lupa- ja valvontaviraston, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen yhteistyö

Senaatti-kiinteistöt näkee toimivien yhteisten asiakaspalvelupisteiden toteutumisen kannalta välttämättömänä, että yhteisen asiakaspalvelun mallin sisältämien tilaratkaisujen ja teknisten ratkaisujen valmistelua ja kehittämistä jatketaan yhteistyönä, mihin ehdotuksen mukainen 3 c § tarjoaa pohjan.

Sääntelyn vaikutukset

Hankkeeseen osallistuvat pitävät arvioivat yhteisen asiakaspalvelutoiminnan muodostuvan säästöjen sijasta rinnakkaiseksi palveluksi (Migri) viranomaisia rasittavaksi lisäkustannukseksi (MML, Lapin ELY) tai toiminnalliseksi riskiksi aiheuttaessaan haittaa viranomaistehtävien tulokselliselle hoitamiselle (MML, Poliisihallitus).

Selkeyttämistarpeet

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten lausunnoissa on myös viitteitä jonkinasteisista väärinkäsityksistä, joihin liittyen esitysluonnosta on syytä selkeyttää. Lausunnoissa muun muassa viitataan siihen, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan viranomaisen tulisi voida itse valita, tarjoaako se asiakaspalveluaan sijoittamalla valtion yhteiseen asiakaspalvelupisteen omaa henkilöstöään vai etäpalveluna. Juuri tämä on esityksen 2 b §:n 2 momentin mukainen lähtökohta.

Lausunnoista ilmenee, että etä- ja tulkkauspalveluratkaisuun liittyy väärinkäsityksiä. Etä- ja tulkkauspalveluratkaisulla tarkoitetaan esityksessä etäpalvelun antamisen yhteistä teknistä välinettä, jonka Lupa- ja valvontavirasto omistaisi ja jota se kehittäisi ja ylläpitäisi. Tämä ei tarkoita, toisin kuin jotkut lausunnonantajat näyttäisivät käsittävän, että tekninen ratkaisu olisi teknologian jatkuvasta kehittymisestä huolimatta aina sama. Esityksessä ei ehdoteta yhteisen etä- ja tulkkauspalveluratkaisulle teknisiä vaatimuksia vaan vaatimus siitä, että etäpalvelun antamisen väline olisi kaikille

yhteiseen asiakaspalveluun osallistumaan velvoitetuille viranomaisille sama. Lausunnolla olevassa luonnoksessa välineestä käytetään termiä etä- ja tulkkauspalveluratkaisu, mikä on johtanut lausunnonantajia ymmärtämään, että etäpalveluratkaisu palvelisi samalla konetulkkinä ja että tulkkauksen järjestäisi keskitetysti Lupa- ja valvontavirasto. Esityksessä käytetty termi on selvästi harhaanjohtava. Etä- ja tulkkauspalveluratkaisu ei tarkoita konetulkkausta vaan teknistä yhteyttä, jolla myös toimivaltaisen viranomaisen järjestämä tulkki voi liittyä hallinnossa asioivan ja asiantuntijan väliseen keskusteluun.

Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset tuovat lausunnoissaan esille tietoturvaan, tietoturvaan ja ylipäänsä turvallisuuteen ja varautumiseen liittyviä huolia. Kuitenkin niin sanottujen turvallisuuskriittisten viranomaisten (poliisi, Migri) erityistarpeet huomioidaan jatkuvasti yhteisten asiakaspalvelutilojen suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa maakuntien keskustaupunkien valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet rakennetaan kestämaan normaaliolojen häiriötilanteita ja poikkeusoloja.

Kunnat, maakuntien liitot ja hyvinvointialueet (Iisalmen kaupunki, Kaustisten kunta, Kiteen kaupunki, Lappeenrannan kaupunki, Lestijärven kunta Kaustisen seutukunta, Lohjan kaupunki, Mänttä-Vilppulan kaupunki, Perhon kunta, Pietarsaaren kaupunki, Porin kaupunki, Vihdin kunta/ Etelä-Pohjanmaan liitto, Etelä-Savon maakuntaliitto, Kainuun liitto, Lapin liitto, Pirkanmaan liitto, Pohjanmaan liitto, Pohjois-Karjalan liitto, Pohjois-Savon liitto, Satakuntaliitto, Uudenmaan liitto, Varsinais-Suomen liitto/ Hyvil Oy)

Pohjois-Savon liitto kiinnittää lausunnossaan huomiota valtion palveluiden saatavuuden merkitykseen kansalaisten luottamusta luovana asiana tilanteessa, jossa viranomaiskohtaisia toimipaikkoja lakkautetaan alueilla. Varsinais-Suomen liitto tuo esille, kattavan palveluverkon tärkeyden ihmisten yhdenvertaisuuden kannalta myös tiheästi asutuilla alueilla. Varsinais-Suomen liiton mukaan ehdotetun sääntelyn tulisi turvata etenkin erityisryhmien tarpeet, joiden osalta käyntiasioinnin merkitys erityisesti korostuu.

Lapin liitto tuo esille, miten valtion toimijat ovat karsineet toimipisteverkostoaan laajalti ja kuinka toimijoilla voi olla käsitys, ettei tarvetta asioinnille niiden palveluiden osalta tietyllä alueella ole, vaikka palveluiden käyttöön ei olisi ollut tosiasiallista mahdollisuutta mm. digitaalisten palveluiden käyttöesteiden vuoksi. Lapin liiton mukaan on tärkeää, että palvelut ovat saatavilla kohtuullisen matkan päässä myös harvaan asutuilla alueilla.

Pohjois-Savon liitto kritisoi järjestystä, jossa palvelu- ja toimitilaverkkouudistus toteutetaan. Lausunnon mukaan kansalaisten tasavertaisen kohtelun ja maakuntien tasapainoisen aluekehityksen kannalta olisi järkevintä, että ensin määritettäisiin valtion toimipaikkaverkon yleisiä kehittämisperiaatteita (enintään noin tunnin matka-aika ja viranomaisen riittävä asiakaspohja) noudattava toimipaikkojen sijainti, ja vasta sen jälkeen valmisteltaisiin virastokohtaiset ratkaisut eri palvelumuotojen tarjoamisesta näissä toimipaikoissa.

Kunnat, maakuntien liitot ja hyvinvointialueita edustava Hyvil Oy kannattavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamista, joissa eri viranomaisten palvelut ovat saatavilla samasta paikasta. Lausunnonantajaryhmään kuuluvat tuovat esille käyntiasiointimahdollisuuden turvaamisen tärkeyttä haavoittuvassa asemassa olevien kannalta korostaen samalla, että myös digitaaliset nuoret aikuiset syrjäytyvät digipalveluista, koska eivät ymmärrä hallinnon kieltä. (Kaustisen kunta, Mänttä-Vilppulan kunta) Mänttä-Vilppulan kunta toteaa lausunnossaan, että Valtion käyntiasioinnin mahdollistavan palveluverkon katoaminen niin, että muuta korvaavaa kuin digitaaliset palvelut ei tarjota tilalle,

on osalle väestöryhmistä katastrofi. Kiteen kaupunki huomauttaa, että väestön ikääntyessä ja vieraskielisen väestön lisääntyessä tarve käyntiasioinnille korostuu. Lisäksi myös heikot verkkoyhteydet esimerkiksi harvaan asutuilla alueilla vaikeuttavat tai jopa estävät digitaalisten palveluiden käyttämisen. Käyntiasioinnin turvaamisessa tulee myös ottaa huomioon tarpeeksi tiheä verkosto. Käyntiasiointiverkkoa ei tule harventaa, sillä se vaikuttaisi ihmisten tosiasiallisiin mahdollisuuksiin asioida palvelupisteissä fyysisesti.

Lausunnonantajaryhmään kannattavat asetuksella tarkemmin säädettävien valtion viranomaisten velvollisuuteen tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (Etelä-Pohjanmaan liitto, Etelä-Savon liitto, Kainuun liitto, Satakuntaliitto, Uudenmaan liitto) ja toivovat jopa velvoittavampaa kirjausta asiasta lakiin. (Pohjois-Karjalan maakuntaliitto). Etelä-Savon liitto esittää, että osallistumisvelvollisista viranomaisista säädettäisiin laissa eikä valtioneuvoston asetuksella.

Lappeenrannan kaupunki viittaa omaan kokemukseensa valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvana viranomaisena ja toteaa, että eri viranomaisten palvelujen kokoaminen samaan paikkaan parantaa palveluiden saavutettavuutta ja tehostaa resurssien käyttöä.

Lausunnonantajaryhmään kuuluvia huolestuttavat valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteistä koskevien vaikutusmahdollisuuksiensa puute (Hyvil Oy) sekä valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisen taloudelliset vaikutukset kuntiin valtion mahdollisesti vetäytyessä nykyisistä kuntien kanssa tekemistään yhteispalvelusopimuksista. (Lohjan kaupunki)

Mänttä-Vilppulan kaupunki ja hyvinvointialueita edustava Hyvil Oy ja usea kunta, muun muassa Lohjan, kaupunki kritisoivat kuluvan hallituskauden palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelman mukaista tavoitetta pääsääntöisestä enintään tunnin asiointietäisyydestä tieverkkoa pitkin. Mänttä-Vilppulan kaupunki toteaa, että ne, joille käyntiasiointi on tärkeintä, eivät useinkaan omista autoa tai ajokorttia ja Hyvil Oy:n näkemyksen mukaan tunnin asiointietäisyys voi joillekin ryhmille muodostua käyntiasioinnin esteeksi, ja Lohjan kaupunki katsoo, että tunnin asiointietäisyyden tavoite on omiaan asettamaan erityisesti heikommassa asemassa olevat ihmiset epäyhtenäiseen asemaan. Ehdotuksesta jää myös epäselväksi, millä tavalla ehdotettu sääntely edistäisi myönteisesti elinvoimaisuutta. Valtion viranomaisten palvelujen siirtyminen pääasiassa suurimpiin kasvukeskuksiin vaikuttaa Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan pienempien kuntien elinvoimaisuuteen lähtökohtaisesti sitä heikentävästi. (Lohjan kaupunki)

Pohjanmaan liitto korostaa kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamista ja Pietarsaaren kaupunki ruotsinkielisen väestönsä lisäksi merkittävän vieraskielisen väestönosansa käyntiasioinnin tarvetta.

Hyvil Oy toteaa, että esitysluonnos kiinnittyy vahvasti fyysisiin toimitiloihin ja digitalisaatioon (digitalisaatioon ja paikkasidonnaisuuteen) liikkuvien palvelumallien sijaan. Hyvil Oy:n mukaan Suomen kaltaisessa maassa fyysisten, monia palveluja yhteen kokoavien asiointipisteiden ja digitaalisten palvelujen kehittämisen lisäksi tulisi vahvasti kehittää myös liikkuvia palvelumalleja yhdessä kaikkien julkisten toimijoiden kesken. Lisäksi Hyvil Oy toivoo, että esityksen jatkovalmistelussa täsmennetään tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä asioita.

2 b § Viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua ja 2 c § Poikkeaminen viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Lausunnonantajaryhmät kannattavat valtion viranomaisten velvollisuutta tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Etelä-Pohjanmaan liitto pitää viranomaisten velvoittamista

yhteispalveluun tärkeänä yhteispalvelujen tulokselliseksi kehittämiseksi ja niiden ihmisten palvelumiseksi, joille digitaalisten palvelujen käyttö ei ole mahdollista.

Lapin liitto katsoo, että osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset määriteltäisiin laissa. Lailla tulisi määrittää myös, mitkä viranomaispalvelut pitää tuottaa maakunnassa vähintään yhdessä asiakaspalvelupisteessä läsnä tapahtuvana asiakaspalveluna. Lapin liiton mukaan valtion tulisi valmistautua siihen, että jatkossa tarve myös asiakkaiden kotoa käsin tapahtuvaan sähköiseen asiointiin lisääntyy. Ihmisten valmiudet käyttää digitaalisia palveluita voivat olla hyvät, mutta siirtyminen palveluiden ääreen voi olla haasteellista, mikäli asiakkaalla ei ole esimerkiksi omaa ajoneuvoa käytettävissä. Valtion viranomaisten velvollisuutta määriteltäessä tulee huomioida myös virastojen toiminnan luonne asiakaspalvelun osalta. Tietyillä viranomaisilla voi olla tarve tarjota alueella palveluitaan satunnaisemmin ja tällöin esimerkiksi pop-up-tyyppisten ratkaisujen tulee olla mahdollisia. Myös Varsinais-Suomen liitto kannustaa liikkuvine palvelupisteiden kehittämiseen.

Ryhmään kuuluvat lausunnonantajat edellyttävät, että velvollisuudesta poiketaan vain hyvin perustellusta syystä (Pohjanmaan liitto) läpinäkyvien ja selkeiden kriteereiden kautta (Iisalmen kaupunki). Hyvil Oy pitää 2 c §:ää tulkinnanvaraisena ja Mänttä-Vilppulan lain tarkoitusta vastaamattomana. Lisäksi poikkeamisesta on tehtävä ennakkollinen vaikutusten arviointi, jossa huomioidaan erityisesti ikääntyvä väestö. Lausunnonantajaryhmään kuuluvat muistuttavat siitä, että käyntiasiointimäärän vähenemisestä huolimatta yksittäistenkin palvelutarpeiden täyttäminen on tärkeää ja että asiointi ja palvelujen saavutettavuus, laatu ja kattavuus tulisi turvata kaikkialla Suomessa. (Hyvil Oy, Kaustisen kunta, Lestijärven kunta, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto) Pohjois-Karjalan liitto arvioi 2 c §:n ilmeisesti vesittävän sääntelyn tarkoitusta ja toivoo, että lausunnolla olevaan palvelulakiin kirjattaisiin selkeästi, että valtion palveluviranomaisten mukaan lukien Kelan on yksiselitteisesti osallistuttava yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Lausunnonantajat toivovat, että valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa rakennettaessa huomioitaisiin maantieteellisten etäisyyksien lisäksi julkisen liikenteen saatavuus. (Iisalmen kaupunki)

2 d § Asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle ja 2 f § Asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä

Kainuun liitto pitää myönteisenä mahdollisuutta hyödyntää ostopalvelua avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamisessa. Lapin liiton mukaan asiakaspalvelutehtävät tulee ensisijaisesti säilyttää julkishallinnon tehtävinä. Tilanteessa, jossa julkishallinnosta ei löydy toimijaa, Lapin liitto pitää ymmärrettävänä avustavien asiakaspalvelutehtävien antamista yksityiselle.

Eräät lausunnonantajaryhmään kuuluvat lausunnonantajat kannattavat yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen avustavien asiakaspalvelutehtävien antamista yksityiselle eräin edellytyksin hyvänä mahdollisuutena, esittävät sääntelyn tarkentamista tältä osin tai korostavat palveluntuottajan osaamisvaatimuksia, tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä tarpeita sekä kuntien tarvetta vaikuttaa palveluhankintaan palveluntuottajan hoitaessa myös kunnan avustavia asiakaspalvelutehtäviä. Lausunnonantajat toivovat muun muassa tarkennuksia ostopalvelun käytön kustannuksiin ja kokonaistaloudellisuuteen (Mänttä-Vilppula) tai edellyttävät asiakaspalvelun laatuvaatimusten mukaan lukien kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamista ja/tai kykyä palvella vieras-kielisiä englanniksi ja muilla kielillä. (Pohjanmaan liitto, Varsinais-Suomen liitto, Lohjan kaupunki, Pietarsaaren kaupunki, Vihdin kunta)

Kielteisimmin ostopalvelumahdollisuuteen suhtautuvat Etelä-Savon maakuntaliitto, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto, jonka mukaan valtion palvelujen tarjoamisen tulee olla julkisen toimijan käsissä ja yksityistäminen voi vaarantaa mm. tietosuojaan liittyvät tekijät. Porin kaupunki viittaa Porin yhteisessä asiakaspalvelupisteessä saamaansa kokemukseen ja esittää, että asiakaspalvelua antavien henkilöiden työnantajaorganisaation olisi hyvä olla valtakunnallisesti yksi virasto, tässä tapauksessa perustettava Lupa- ja valvontavirasto.

Lappeenrannan kaupunki näkee riskejä siinä, että palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijaa. Satakuntaliitto pitää avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista ostopalveluna viime sijaisena vaihtoehtona.

2 e § Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli

Ryhmään kuuluvat lausunnonantajat kannattavat sitä, että valtion yhteisellä asiakaspalvelulla on yhteinen malli. Lausunnonantajat korostavat sitä, että mallin on oltava joustava ja huomioitava paikalliset tarpeet ja olosuhteet. (Kaustisen kunta, Lappeenrannan kaupunki, Iisalmen kaupunki, Lestijärven kunta Kaustisen seutukunta, Lohjan kaupunki, Perhon kunta, Vihdin kunta, Etelä-Pohjanmaan liitto, Lapin liitto, Satakuntaliitto, Varsinais-Suomen liitto)

Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan malli kuitenkin turvaa heikosti hallintolain esitöissä (HE 72/2002 vp) todettua yhteiskunnallisten erityisryhmien, kuten vanhusten, sairaiden ja vammaisten, tarpeita. Ehdotuksesta jää myös epäselväksi, miten uudella sääntelyllä pyritään turvaamaan kaikille palveluja tarvitseville yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta., Etä- ja tulkkauspalvelut eivät yksin ole riittävä ratkaisu sellaisten henkilöiden asioinnin turvaamiseksi, jotka eivät eri syistä ole kykeneviä niitä tarkoituksenmukaisella tavalla käyttämään. (Lohjan kaupunki)

3 § Valtakunnallinen suunnitelma ja 3 a § Valtion asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä

Lausunnonantajaryhmään kuuluvat huomauttavat, että ohjausryhmään kuuluu ainoastaan valtion viranomaisia ja vain Kelalla ehdotetaan valtioneuvoston asetuksella säädettävää asemaa ohjausryhmän asiantuntijajäsenenä. Hyvil Oy:n näkemyksen mukaan myös hyvinvointialueilla tulisi olla jäsenyys palvelulain 4 §:n mukaisessa yhteistyöryhmässä sekä asiantuntijajäsenyys uudessa yhteispalvelun neuvottelukunnan korvaavassa Lupa- ja valvontaviraston asettamassa ohjausryhmässä. Myös Mänttä-Vilppulan kaupunki pitää esityksen suurena puutteena sitä, että se ei sisällä yhteistyötä yhteispalvelupisteitä ylläpitävien kuntien eikä palvelua tarvitsevien asiakasryhmienkään kanssa. Lisäksi Porin kaupungin mukaan tulisi harkita kuntien ja hyvinvointialueiden ottamista ohjausryhmään, jos ne osallistuisivat laajasti yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Lohjan kaupunki katsoo, että ehdotuksen mukainen ohjausryhmä ei korvaisi riittävällä tavalla nykyisen yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentin mukaista yhteispalvelun neuvottelukuntaa, jollaista ei jatkossa perustettaisi. Lappeenrannan kaupungin lausunto on samansisältöinen. Lapin, Pohjois-Karjalan ja Varsinais-Suomen liitot esittävät, että yhteispalvelulain 10 §:n 3 momentin kumoamisen vuoksi ohjausryhmässä tulisi olla edustus kuntasektorilta ja hyvinvointialueilta, koska kyse on laajasta palvelukokonaisuudesta ja yhteistyöstä.

Etelä-Savon maakuntaliitto, Etelä-Pohjanmaan liitto, Kainuun liitto, Pohjanmaan liitto ja Satakuntaliitto korostavat palveluverkon riittävää tiheyttä ja/tai tuovat esille maakuntansa asiakaspalvelupisteiden sijoittumistarpeita valtioneuvoston suunnitelman mukaisen pääsääntöisen enintään tunnin asiointietäisyyden toteutumiseksi. Myös Perhon kunta esittää toiveensa Keski-Pohjanmaan asiointipisteiden sijainnin suhteen. Uudenmaan ja Pirkanmaan liitot korostavat myös, että maakunnissa

aiemmin tehdyt alueelliset projektisuunnitelmat tulee ottaa Lupa- ja valvontaviraston suunnitelman lähtökohdaksi.

Satakuntaliitto toteaa, että ohjausryhmän tulee etä- ja tulkkauspalvelulaitteistojen ym. yhteisten palvelujen kustannusten jakamisessa toimijoiden kesken huomioida eri viranomaisten toiminnan luonne ja erot käyntiasiakkaiden määrässä (ko. palvelujen käyttötarpeissa).

3 b § Lupa- ja valvontaviraston tehtävät ja 3 c Lupa- ja valvontaviraston, Valtorin ja Senaatin yhteistyö

Lausunnonantajaryhmään kuuluvat kannattavat (Lappeenrannan kaupunki, Vihdin kunta) tai eivät kommentoi Lupa- ja valvontaviraston tehtävää koskevaa pykäläehdotusta. Pohjois-Karjalan liitto huomauttaa, että Lupa- ja valvontavirastolle tulee taata toimivallan lisäksi riittävät resurssit tehtävänsä hoitamiseksi. Pohjanmaan ja Varsinais-Suomen liitot sekä Pietarsaaren kaupunki pitävät erittäin myönteisenä ehdotettua 3 b §:n 7 kohtaa koskien kielisuunnittelua kansalliskielillä annettavan palvelun turvaamiseksi. Varsinais-Suomen liitto tuo lisäksi esille englannin kielen merkityksen kasvavan ulkomaalaisväestön palvelemiseksi. Lapin liitto näkee lisäksi, että saamelaisalueen palveluissa tulee huomioida asiaankuuluvalla tavalla saamen kielilain mukainen oikeus palveluiden saatavuuteen omalla äidinkielellään sekä mahdollistettava tulkkauspalvelun rinnalla tarvittaessa muita paikallisia ratkaisuja. Organisaatioiden tulee huolehtia siitä, että tarpeelliset dokumentit ja ohjaus ovat saatavilla saameksi.

Hyvil Oy suhtautuu kriittisesti hyvinvointialueiden heikkoihin tai puuttuviin vaikutusmahdollisuuksiin valtion kanssa tehtävän yhteistyön reunaehtojen rakentamiseen sekä asiointipisteiden sijoitteluun. Nämä jäävät Hyvil Oy:n lausunnon mukaan pelkästään asetusluonnoksen 3 §:ään sisältyvän kuulemisen varaan.

Maakuntien liitot pitävät erittäin tärkeänä sitä, että Lupa- ja valvontavirasto toimii valmistelu- ja suunnittelutyössään laajassa yhteistyössä eri hallinnon tasojen viranomaisten ja hallinnossa asioivia edustavien kanssa. (Satakuntaliitto, Uudenmaan liitto, Varsinais-Suomen liitto) Pykälässä 3 b tulisi olla maininta myös yhteistyöstä maakunnan liittojen kanssa (Etelä-Pohjanmaan liitto, Kainuun liitto).

5 a § Valtion viranomaisten asiointipaikat ja aukioloajat ja 5 b § Aukioloaikoja koskeva tiedottaminen

Muutama lausunnonantajaryhmään kuuluva taho kannattaa yhteisten asiakaspalvelupisteiden laajoja aukioloaikoja sekä lähi- ja etäpalvelua myös ilta-aikoina. (Kaustisen kunta, Lestijärven kunta)

Muuta

Satakuntaliitto kiinnittää huomiota esityksen mukaisen sääntelyn kustannusriskeihin ja Etelä-Savon maakuntaliitto esittää, että Lupa- ja valvontavirastolle taataan riittävä toimivalta ja resurssit laajan tehtävänsä hoitamiseksi.

Porin kaupunki huomauttaa, että palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen kuvauksesta puuttuu Satakunta ja Porin Leijona (esityksen yleisperustelut).

Muut viranomaiset ja julkisen hallinnon toimijat: eduskunnan apulaisoikeusasiamies, maa- ja metsätalousministeriö (MMM), oikeusministeriö (OM), Saamelaiskäräjät, sosiaali- ja terveysministeriö (STM), työ- ja elinkeinoministeriö (TEM), Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)

Muut viranomaiset kannattavat lausunnoissaan esityksen tavoitteita. Sisäministeriö ilmoittaa toimittavansa lausuntonaan sisäministeriön poliisiosaston lausunnon.

Erityisesti eduskunnan apulaisoikeusasiamies pitää tavoitetta ihmisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi viranomaisasiointinnissa kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla hyvin tärkeä ja kannatettava ja viittaa lausuntoonsa EOAK/1466/2025 hallituksen esityksestä sähköisen asioinnin ensisijaisuutta koskevaksi lainsäädännöksi sekä eduskunnan hallintovaltiokunnan mietintöön HaVM 11/2021 vp, s.4. Apulaisoikeusasiamies on lausunnossaan korostanut, että digituen tulee kattaa käyttöavun lisäksi myös tuen niille henkilöille, joilla ei ole käytössään sähköisen asioinnin mahdollistavia laitteita, ja hallintovaltiokunta on edellyttänyt, että voimakkaasti lisääntyneiden sähköisten palvelujen rinnalla on säilytettävä riittävä mahdollisuus käyntiasiointiin valtion viranomaisten toimipisteissä. Myös oikeusministeriö toteaa, että yhdenvertaisuuden kannalta uudistuksen tavoite turvata perinteinen käyntiasiointi ja vaikutusarvioinneissa todetut käyntiasioinnin parannukset olisivat suotuisia.

Työ- ja elinkeinoministeriö tuo lausunnossaan esille valtion aluehallintouudistuksessa perustettavien elinvoimakeskusten arviolta hyvin vähäistä käyntiasiointia ja katsoo, ettei valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ole tehty elinvoimakeskusten käyntiasiointia silmällä pitäen.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen lausunnossa tuodaan esille esitykseen liittyviä ongelmia. Apulaisoikeusasiamies katsoo, että asiakaspalvelun käsite jää esityksessä epäselväksi ja että hyvästä tarkoituksesta huolimatta ehdotetut säännökset ovat korostetun viranomaiskeskeisiä. Hyvän hallinnon toteutuminen asiakkaan näkökulmasta jää ehdotuksessa hahmottomatta. Luonnosta tulisi täydentää viranomaisten erillisyyden ja tietoturvan edellyttämällä tavalla. Esityksestä tulisi myös käydä selville, käsittelisikö palveluneuvoja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä salassa pidettävää tietoa.

2 b § Viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

STM pitää valtion palveluiden saatavuuden turvaamista alueilla tärkeänä ja kannattaa viranomaisille säädettyä velvollisuutta asiakaspalvelun tarjoamiseen. MMM huomauttaa, että valtion toimitilojen tehokas käyttö on järkevän valtion taloudenhoidon kannalta tärkeää, mutta myös sosiaalinen kestävyys on huomioitava.

Apulaisoikeusasiamies pitää välttämättömänä, että perusteluista kävisi ilmi, mitä viranomaisia ehdotettu velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä arvioidaan koskevan. Tällä on suuri merkitys ehdotuksen vaikutusarvioinnille sekä perusoikeusarvioinnille. Apulaisoikeusasiamies viittaa ulkomaalaisväestön asemaan ja toteaa, että henkilökohtainen palvelu voi olla ihmisille tarpeen myös asian vaikeaselkoisuuden vuoksi.

Pykälän 2 b 4 momentin asetuksenantovaltuutta tulisi apulaisoikeusasiamiehen lausunnon mukaan arvioida perustuslain 80 §:n kannalta, ja asetusta annettaessa tulisi tunnistaa perustuslain 22 §:ssä asetettu velvollisuus perusoikeuksien toteutumisen edistämiseen, erityisesti yhdenvertaisuuden ja hyvän hallinnon mutta myös muiden perusoikeuksien toteutumiseen.

Oikeusministeriö toteaa etä- ja tulkkauspalveluratkaisun osalta, että esitystä tulisi selkeyttää siten, että siitä kävisi selkeästi ilmi, ettei tulkkausta voida käyttää kielilain velvoitteiden toteuttamiseksi, kun on kysymys kaksikielisestä viranomaisesta. Kielilain 23 §:n mukaan kaksikielisen viranomaisen tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Kielilain 10 §:n (Yksityishenkilön kielelliset oikeudet viranomaisissa) 1 momentin perusteluissa (HE 92/2002 vp) todetaan, että kaksikielisen

viranomaisen on käytettävä yksityishenkilön kieltä ilman tulkkia ja ilman käännösapua, koska viranomaisella on 23 §:n 1 momentin mukaan velvollisuus huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä, ja koska viranomaiselta vaaditaan molempien kansalliskielten riittävää hallintaa. Yksikielinen viranomainen voi käyttää tulkkausta (ks. kielilain 18 §). Saamen kielilain osalta velvoitteet voidaan hoitaa tulkkaujärjestelyin, mutta saamen kielilain osaltakin sen 18 §:n mukaan, kun tämän lain nojalla käytetään asian suullisessa käsittelyssä saamen kieltä, on asian käsitteleminen viranomaisessa pyrittävä antamaan saamen kielen taitoisen henkilön hoidettavaksi. Lisäksi esityksen pääasiallisessa sisällössä olisi hyvä huomioida myös viittomakieliset henkilöt.

2 c § poikkeaminen viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Apulaisoikeusasiamies viittaa 2 c §:n osalta asiakasnäkökulmaan ja julkisen vallan velvollisuuteen perusoikeuksien edistämisessä.

MMM toteaa, että joka tapauksessa on huolehdittava valtion virastojen alueellisesta edustavuudesta ja läsnäolosta.

TEM kiinnittää huomiota yhteisen asiakaspalvelupisteen ylläpitämisen kustannustenjakoon silloin, kun asiointi on todella vähäistä, kuten TEM arvioi sen olevan elinvoimakeskusten osalta.

Valvira katsoo, että lain ymmärrettävyyden parantamiseksi asiakaspalvelutiloista ehdotuksessa vaihtelevasti käytettyjä termejä saavutettava ja esteetön tulisi käyttää yhtenäisellä tavalla.

2 d ja 2 f § asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle, asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä

TEM pitää perusteltuna, että asiakaspalvelutehtäviä voisi hoitaa myös yksityinen palveluntuottaja ja viittaa oman hallinnonalansa hyviin kokemuksiin vastaavan palvelun antamisesta yksityiselle palveluntuottajalle. Samalla TEM korostaa tarvetta löytää avustavien asiakaspalvelutehtävien kilpailuttamiselle hallinnollisesti mahdollisimman kevyt, joustava ja kokonaistaloudellisesti edullinen malli, jotta kustannukset pystytään pitämään kohtuullisina ja julkisen talouden säästötavoitteet huomioon ottavana.

Saamelaiskäräjät ei vastusta asiakaspalvelutehtävien antamista yksityiselle palveluntuottajalle mutta painottaa lausunnossaan saamen kielilain 18 §:n säännöstä siitä, että julkista hallintotehtävää lailla tai lain nojalla hoitavalla palveluntuottajalla on sen hoitaessa tehtävää saamelaisten kotiseutualueella noudatettava viranomaista koskevia säännöksiä. Palveluita hankkiessa tai palveluntuottajan valinnassa pitää tuoda esille, että palvelua pitää pystyä tarjoamaan myös saamen kielilain mukaisesti, ja tästä asiasta on myös huolehdittava siinä tapauksessa, jos palveluntuottaja teettää palvelun alihankintana.

Oikeusministeriö kiinnittää huomiota siihen, että ostopalveluoitosta johtuen olisi mahdollista, ettei yhteisissä asiakaspalvelupisteissä olisi lainkaan valtion viranomaisia paikalla muutoin kuin etäratkaisun kautta, on harhaanjohtavaa tältä osin puhua perinteisestä käyntiasioinnista ja siitä, että perinteistä käyntiasiointia olisi jatkossa myös aiempaa paremmin saatavilla. Tämä tulisi huomioida esityksen vaikutusarvioinneissa.

Oikeusministeriö ehdottaa, että lakiesityksen 2 d §:n perusteluihin lisätään viittaukset kielilain 25 §:ään ja saamen kielilain 18 §:ään ja kirjoitetaan auki se, etteivät kielelliset oikeudet

saa heikentyä siitä syystä, että viranomainen siirtää sille kuuluvia lakisääteisiä tehtäviä toisaalle.

OM kiinnittää huomiota ostopalveluoptioon liittyvään palveluntuottajan mahdollisuuteen käyttää alihankkijaa ja toteaa, että tämä tarkoittaisi hallintotehtävän subdelegointia, johon perustuslakivaliokunnan tulkintakäytännössä on suhtauduttu lähtökohtaisesti kielteisesti (PeVL 6/2013 vp, s. 4). Huomioitavaa sinänsä on, että kaavaillon 2 d §:n säännöksen mukaan alihankkijan tulisi olla Lupa- ja valvontaviraston hyväksymä. OM kiinnittää huomiota siihen, että julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdissa tarkoitetut tehtävät vaikuttavat suurimmaksi osin olevan varsin yksinkertaisia teknisluonteisia tehtäviä, mutta niihin kuuluvan myös joitakin neuvonta- ja tukitehtäviä, joiden suorittaminen vaatii enemmän asiantuntemusta. Esityksessä olisi perusteltua arvioida alihankkijan käyttämistä suhteessa yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdissa tarkoitettuihin tehtäviin tehtävittäin ja perustella, onko alihankkijan käyttäminen tarkoituksenmukaisuusvaatimuksen näkökulmasta perusteltua kunkin tehtävän osalta. OM pitää perusteltuna, että julkisen hallintotehtävän antamista muulle kuin viranomaiselle käsiteltäisiin muutoinkin esityksen säätämisyjärjestysperusteluissa perusteellisemmin nimenomaisesti siitä näkökulmasta, että tehtävän antaminen voidaan katsoa tarkoituksenmukaiseksi järjestelyksi (vrt. esim. PeVL 15/2025 vp).

Apulaisoikeusasiamieskään ei vastusta 2 d §:ää asiakaspalvelutehtävien antamisesta yksityiselle palveluntuottajalle, mutta pitää pykälää ja sen perusteluja puutteellisina. Apulaisoikeusasiamies viittaa perustuslain 124 §:ään ja tuo esille, että jokaisen yksityiselle annettavan tehtävän osalta on arvioitava, onko kyse julkisista hallintotehtävistä ja perustuslain 124 §:ssä tarkoitettua julkisen hallintotehtävän antamisesta muulle kuin viranomaiselle. Perustuslain 124 §:n edellyttämän tarkastelun lisäksi Apulaisoikeusasiamies edellyttää, että esityksestä käy ilmi, miten ja minkä tahon toimesta yksityisiä palveluntuottajia valvottaisiin. Apulaisoikeusasiamies toteaa myös, että ehdotetun 2 d §:n 1 momentti on muotoiltu passiivimuotoon, minkä vuoksi siitä ei käy ilmi, mikä taho voi tehdä hallintosopimuksen tehtävien hoitamisesta.

Lisäksi rikosoikeudellista virkavastuuta koskevan säännös (2d §:n 3 mom.) on esityksessä muotoiltu epätasaisesti perustuslain 8 §:ssä turvatuun laillisuusperiaatteen näkökulmasta (”tässä laissa tarkoitettua tehtävää”). Puheena olevasta tehtävästä säädetään kuitenkin yhteispalvelulaissa, ei palvelulaissa). Viittausta vahingonkorvauslakiin ei ole sisällytetty ehdotettuun virkavastuusäännöksen, eikä luonnoksessa ole mainintaa tästä tehdystä arvioinnista. Apulaisoikeusasiamies huomauttaa, että oikeuskäytännössä on katsottu, että myös neuvonta voi sisältää julkisen vallan käyttöä.

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan ehdotetun 2 d §:n suhdetta voimassa olevaan lainsäädäntöön tulisi lisäksi selostaa esityksessä. Pykälän 2 d suhde 5 b §:ään jää luonnoksessa käsittelemättä ja säätämisyjärjestysperusteluista puuttuu perustuslain 124 §:n edellyttämä tarkoituksenmukaisuusperustelu.

Pykälän 2 e §:n osalta apulaisoikeusasiamies kyseenalaistaa säännöksen sijoittamisratkaisun lain tasolle ja katsoo, että yhteisen asiakaspalvelun mallista puuttuu asiakasnäkökulma.

3 § ja 3 a § valtakunnallinen suunnitelma, valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä
Apulaisoikeusasiamies kiinnittää huomiota siihen, että asiakaspalvelupisteiden sijoittamisessa aivan keskeisessä ja ensisijaisessa asemassa on palveluiden yhdenvertainen saatavuus, mutta näistä ei ohjausryhmän päätöksenteossa asiakaspalvelupisteiden sijoittamisessa mainita luonnoksessa lainkaan.

TEM mukaan perusteluissa olisi tarpeen selventää, missä linjaukset valtion yhteisen asiakaspalvelupisteiden määrästä ja sijoittamisesta tehdään. Vaarana on, että palvelupisteiden lukumäärä kasvaa nykyisestä ja siten toimitilakustannukset kasvavat. Se ei ole yhteensopiva kehitys valtiontalouden tuottavuustavoitteiden kanssa, vaan ristiriidassa sen suhteen, että valtion virastot pyrkivät säästöyistä vähentämään toimipisteiden lukumäärää jo nykyisestä, eikä suinkaan lisäämään niitä. (TEM)

Saamelaiskäräjät huomauttaa, että ohjausryhmän tulee kuulla tarpeen mukaan Saamelaiskäräjiä saamelaisien oikeuksien toteutumista palveluissa.

3 b Lupa- ja valvontaviraston tehtävät, 3 c§, Lupa- ja valvontaviraston, Valtorin ja Senaatin yhteistyö

Apulaisoikeusasiamies muistuttaa, että oikeus hyvään hallintoon, hallinnon asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä pääsy oikeuksiinsa toteutuvat asioinnissa riippumatta siitä, onko kyse valtion, kunnan vai hyvinvointialueen viranomaisesta, julkisoikeudellisesta laitoksesta tai muusta julkista hallinto-tehtävää hoitavasta. Muiden kuin valtion viranomaisten rooli, vaikutukset niiden toimintaan ja toisaalta esimerkiksi mahdollisuudet vaikuttaa asiakaspalvelumalliin jäävät epäselviksi.

OM toteaa, että 3 b §:n perusteluiden mukaan tarkoituksena olisi velvoittaa Lupa- ja valvontavirasto toimimaan ennakoivalla tavalla, jotta asiakaspalvelun antaminen kansalliskielillä suomeksi ja ruotsiksi varmistettaisiin yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Oikeusministeriö katsoo, että Lupa- ja valvontavirastolle tulisi tulla vastaava tehtävä saamen kielen osalta. Voimassa olevan saamen kielilain 2 §:n 1 momentin 7 kohdan mukaan Oikeuspalveluvirasto, Ulosottolaitos, Verohallinto, Kansaneläkelaitos, Maanmittauslaitos, Digi- ja väestötietovirasto ja Maatalousyrittäjien eläkelaitos kuuluvat saamen kielilain lain soveltamisalaan

Saamelaiskäräjät esittää, että 3 b § pykälään lisätään Lupa- ja valvontaviraston tehtäväksi kansalliskielten toteutumisen seurannan lisäksi saamen kielilain toteutumisen seuranta yhteisessä asiakaspalvelussa.

5 a ja 5 d § valtion viranomaisten asiointipaikat ja aukioloajat, aukioloaikoja koskeva tiedottaminen

Apulaisoikeusasiamies pitää lain soveltamisalasäännöstä epäselvänä tuomioistuimia ja valitusasioita käsittelemään perustettujen lautakuntien osalta. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että ehdotettu 1 §:n 3 momentin kumoaminen merkitsisi sitä, että lain soveltamisala kattaisi myös tuomioistuimet ja em. lautakunnat.

STM pitää perusteltuna selvittää asiakaspalvelun tarjoamista laajemminkin kuin arkipäivinä kello 8.00–16.15 mm. työssä käyvän väestön tarpeiden huomioon ottamiseksi.

Saamelaiskäräjät ja Svenska folktinget lausuvat kielellisistä oikeuksista. Svenska folktinget esittää kielilain 32 §:n ja 23 §:n huomioon ottamista viranomaiseen tiedonantovelvollisuuden osalta. Saamelaiskäräjät katsoo, että tiedottamisessa pitää huomioida saamelaisien tiedonsaantioikeus omalla kielellään ja saamen kielilain velvoitteet koskien tiedottamista.

Esityksen vaikutukset

MMM kiinnittää huomiota siihen, että hallituksen esityksessä ei ole erikseen arvioitu esityksen maaseutuvaikutuksia, vaikka esityksellä on erityisesti vaikutuksia maaseudulla, jossa valtion toimipisteitä on vähemmän ja kauempana. Lisäksi sähköiset tietoliikenneyhteydet eivät aina toimi hyvin harvaan asutulla maaseudulla. Lisäksi on hyvä huomioida, että kaikilla ei ole käytössään vahvaa

tunnistautumisen välinettä. Valtion on varmistettava, että edellytykset saada vahvan tunnistautumisen väline varmistetaan kaikille, myös harvaan asutuilla alueilla.

Muuta

Apulaisoikeusasiamiehen mukaan jatkovalmistelussa ehdotusten säätämisyjärjestysperusteluita tulisi täydentää arvioimalla ehdotettujen säännösten suhdetta perustuslakiin ja ihmisoikeussopimukseen. Ehdotettujen säännösten vaikutuksia perus- ja ihmisoikeuksiin tulisi arvioida esityksen vaikutusarviointijaksossa säätämisyjärjestysperustelujen sijaan. Perusteluiden täydentäminen olisi omiaan selkeyttämään myös esitykselle asetettujen tärkeiden tavoitteiden toteutumisen arviointia.

Saamelaiskäräjien näkemyksestä hallituksen esityksessä näkemys tulkkauksesta riittävänä palvelumuotona on saamelaisten kielellisten oikeuksien nykytilaa heikentävänä. Hallituksen esityksen mukaan: ”kaksikielisen viranomaisen henkilöstön on pystyttävä itse palvelemaan asiakkaita kansalliskielillä, mutta Saamen kielilaki (1086/2003) mahdollistaa tulkkauksen asian suullisessa käsittelyssä viranomaisessa.” Saamen kielilain 19 § mukaan kuitenkin on asian käsitteleminen viranomaisessa pyrittävä antamaan saamen kielen taitoisen henkilön hoidettavaksi ja tulkkauksen on vasta toissijainen saamenkielisen palvelun järjestämisemuoto. Lainvalmistelussa tulisi pohtia heikentääkö yhteis palvelupisteiden tulkkaukseen perustuva saamenkielinen palvelu saamelaisten kielellisiä oikeuksia. Toisaalta toimiva tulkkauksratkaisu voi tuoda myös helpotusta nykyään heikosti toteutuviin saamenkielisiin palveluihin.

Lisäksi TEM pitää hallituksen esitysluonnokseen liittyvän asetusluonnoksen ehdotettua kuulemisten toteuttamisesta vähintään 2 kertaa vuodessa tarpeettoman tiheänä ja asiakaspalautteen keräämiseen nähden päällekkäisenä.

MMM kiinnittää myös huomiota siihen, että tavoitteessa saavuttaa vuositasolla 50 miljoonan euron säästö tehostamalla tilankäyttöä ei ole otettu huomioon, että yhteis palvelupisteiden kustannukset kohdistuvat hallinnonalalla noin kahden kolmasosan suuruudella maksulliseen toimintaan. Maksuperustelaista johtuen hallinnonala ei voi hinnoitella julkisoikeudellisia tai erityislain nojalla hinnoiteltuja suoritteita omakustannusarvoa ylittävästi eli mahdollisia tilankäytöstä syntyviä kustannussäästöjä ei voida lukea toimintamenosäästöjen piiriin.

Liikenne- ja viestintäministeriö ja puolustusministeriö ilmoittavat, ettei sillä ole lausuttavaa esityksestä.

Erilaisia asiakasryhmiä edustavat lausunnonantajat (Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry, Vammaisfoorumi ry, Vanhusasiavaltuutettu, Näkövammaisten liitto, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry, MaalleKo-verkosto ja Kehittämisyhdistys Mansikka ry, Suomen Kylät ry)

Haavoittuvassa asemassa olevia (Vammaisfoorumi ry, Vanhusasiavaltuutettu, Näkövammaisten liitto, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry) ja harvaan asutuilla alueilla asuvia edustavat lausunnonantajat (MaalleKo-verkosto ja Kehittämisyhdistys Mansikka ry, Suomen Kylät ry) pitävät erittäin tärkeinä esityksen lähtökohtaa ja käyntiasiointimahdollisuuksia yhdenvertaisuutta turvaavana asiointitapana. VALLI ry toteaa launnossaan, että vuorovaikutuksen ja kiireettömän palvelun tarjoaminen niin puhelu- kuin käyntiasioinnissa tukee kansalaisten itsemääräämisoikeuden toteutumista. Myös Näkövammaisten liitto korostaa puhelinasioinnin välttämättömyyttä yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Vanhusasiavaltuutettu pitää lisäksi tärkeänä edistää muun muassa Kelan,

kuntien ja hyvinvointialueiden asiakaspalvelujen kokoamista valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, jotta asiakas voisi hoitaa asioitaan eri viranomaisten samalla käyntikerralla.

Vanhusasiavaltuutettu (ikääntyneiden ihmisten asemaa ja oikeuksia edistävänä viranomaisena) tuo lausunnossaan esille, että julkisen liikenteen vähentyminen erityisesti keskustojen ulkopuolella on vaikeuttanut varsinkin näillä alueilla asuvien iäkkäiden asiointia. Monelta puuttuvat digitaidot ja laitteet eikä kaikilla kotitalouksilla ole tarvittavia internetyhteyksiä.

Ikääntyneitä edustava EETU ry katsoo, että vaikka ehdotettu sääntely (2 b § velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä) velvoittaisi viranomaisia tarjoamaan asiakaspalveluaan, palvelu jäisi riittävien resurssien puutteessa toteutumatta. EETU ry:n näkemykseen liittyy myös väärinymmärrys, jonka mukaan henkilökohtainen asiointi järjestettäisiin etäpalveluna siten, että hallinnossa asioiva jätettäisiin yksin selviytymään teknisen yhteyden ottamisesta. Esityksellä turvattaisiin nimenomaisesti se, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä olisi yhteispalveluna tai os-topalveluna henkilöstöä avustamassa etäpalvelulaitteiston käytössä ja eri viranomaisten eri palvelukanavien käytössä.

2 c §:n Poikkeaminen viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry näkee 2 c §:n sääntelyssä riskejä palveluiden saatavuuden toteutumiselle. EETU ry:n mukaan poikkeusperusteet viranomaisen asiakaspalveluvelvollisuudesta voivat vakavasti heikentää ikääntyneiden oikeutta saada tarvitsemansa palvelut. EETU ry huomauttaa, että 20 km matka voi olla lyhyt viranomaiselle, mutta kohtuuton 85-vuotiaalle, liikuntarajoitteiselle tai julkista liikennettä vaille olevalle ikääntyneelle. Viranomaiset voivat vedota näihin väljyyksiin ja jättäytyä pois yhteisestä asiakaspalvelupisteestä, jolloin moni voi jäädä vaille palvelua, koska fyysinen asiointi ei ole heille tosiasiaa mahdollista.

EETU ry arvioi, että esityksen 2 c §:n 1 kohdassa tarkoitettu kokonaistaloudellinen tarkoituksenmukaisuus johtaa siihen, että käytännössä taloudellinen tehokkuus asetetaan etusijalle suhteessa palvelun tarpeeseen tai perusoikeuksien toteutumiseen. Lausunnon mukaan tästä voi seurata se, että palveluita keskitetään kustannussyistä pois alueilta, joissa erityisesti ikääntyneet ihmiset tarvitsisivat fyysistä palvelua ja ikääntyneiden oikeus henkilökohtaiseen, ymmärrettävään ja saavutettavaan viranomaisasiointiin jää toissijaiseksi talousperusteisiin nähden.

Harvaan asutuilla alueilla edustavia asiakasryhmiä huolet esityksen suhteen liittyvät yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoon, jonka MaalleKo-verkosto ja Kehittämisyhdistys Mansikka ry toivovat ulottuvan jokaiseen kuntaan. MaalleKo mukaan digituen antamista koskevista velvollisuuksista ja vastuista tulisi säätää tarkemmin ja nimetä valtakunnallinen taho koordinoimaan tätä. MaalleKo huomauttaa, että vaikka palveluntarjoajalla on lähtökohtaisesti velvollisuus opastaa palvelujensa käytössä, digituen tarjoaminen on kaatunut pitkälti järjestöjen harteille.

2 d § Asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle ja 2 f Asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä

Haavoittuvassa asemassa olevia edustavat lausunnonantajat eivät vastusta mahdollisuutta antaa yhteispalvelulain 6 §:n 1–8 kohdassa tarkoitetut avustavat asiakaspalvelutehtävät yksityiselle palveluntuottajalle, mutta näkevät asiassa myös ongelmia. EETU ry:n viittaa luonnoksessa kuvatus markkinan volyymin puutteen lisäksi osaamistasoon ja virkavastuun valvontaan liittyviin

ongelmiin. Myös Vammaisfoorumi korostaa, että erityistä huomiota tulee kiinnittää palveluntuottajien valvontaan.

2 e § Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli

Hallinnossa asioivien eri asiakasryhmiä edustavat lausunnonantajat muistuttavat lausunnoissaan vaatimuksista, joita valtion yhteisen asiakaspalvelun malliin ja palveluneuvojen osaamiseen kohdistuu. Lausunnoissa tuodaan esille esimerkiksi asiakkaan kohtaamisaamien tärkeyttä (Vammaisfoorumi), luotettavuuteen ja tietosuojaan kohdistuvia vaatimuksia (EETU ry.) ja kielitaitovaatimuksia (Eetu ry, Svenska folktinget). Svenska folktinget huomauttaa, että mallia koskevasta 2 e §:n luonnoksesta puuttuu kielellisiä oikeuksia koskeva kirjaus. EETU ry pitää tärkeänä asiakaspalveluhenkilöstö pysyvyyttä ja henkilöstön osaamisen pitkäjänteistä kehittämistä.

Valtion yhteisen asiakaspalvelun mallia koskevaan 2 e §:ään näyttäisi liittyvän myös väärinkäsityksiä. EETU ry. toteaa launnonossaan, että palveluneuvojen pitää pystyä enempään kuin ohjaamaan asiakkaat sähköisten palvelujen äärelle ja muistuttaa siitä, että vanhusasiavaltuutetun eduskunnalle antaman vuosikertomuksen 2024 mukaan Suomessa olevan 300 000 iästä, joilla ei ole riittäviä digitaitoja. Yhteispalvelulain nojalla ja ostopalveluna hoidettavat avustavat asiakaspalvelutehtävät rajoittuisivat esityksen mukaan kuitenkin toimivaltaisten viranomaisten palvelukanavien käytön tukeen. Jos asiakas tarvitsee yhteisessä asiakaspalvelupisteessä laajempaa neuvontaa, hänet ohjataan muihin kuin digitaalisiin palvelukanaviin (puhelin) tai hänet opastetaan toimivaltaisen viranomaisen asiantuntijan tapaamiseen, avustetaan toimivaltaisen viranomaisten ajanvarausjärjestelmän käyttämisessä tai etäyhteyden ottamisessa toimivaltaisen viranomaisen asiantuntijaan. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä asioiva ei jäisi digitaitojen puutteesta ilman apua.

3 Valtakunnallinen suunnitelma ja 3 a § Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä

Haavoittuvassa asemassa olevia edustavat lausunnonantajat pitävät ohjausryhmän kokoonpanon riskinä asiakasnäkökulman puuttumista sen päätöksentäosta. EETU ry. epäilee, että ohjausryhmän päätökset voisivat perustua hallinnollisiin, taloudellisiin ja toiminnallisiin näkökulmiin ilman riittävää asiakas- ja yhdenvertaisuusperusteista vaikutusarviota. Ohjausryhmällä olisi laaja harkintavalta poiketa viranomaisille säädetyistä palveluvelvoitteesta. EETU ry huomauttaa, ettei ohjausryhmän päätöksenteossa luonnoksen mukaan edellytetä vaikutusarviota ikääntyneistä, yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden arviointia eikä julkista ja läpinäkyvää raportointia poikkeuspäätöksistä.

Vanhusasiavaltuutettu ja EETU ry. kiinnittävät huomiota asiaan, joka kuuluu hallituskausittain hyväksyttävän valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelman piriin. Kuluvan hallituskauden suunnitelman tavoitteiden mukaan valtion käyntiasiointi kootaan yhteisiin palvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä siten, että väestöllä on enintään tunnin etäisyys yhteisiin palvelupisteisiin tieverkkoa pitkin. Tavoitteessa tunnin asiointietäisyydellä ei viitata julkiseen liikenteeseen. EETU ry. huomauttaa, että ikääntyneistä huomattava osa asuu haja-asutusalueilla, eikä kaikilla ole käytössään autoa. Myös Suomen Kylät ry kritisoi oman auton käyttöön perustuvaa palvelujen saatavuutta ja arvioi, että esitys voi johtaa alueelliseen eriarvioistumiseen. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä, että käyntiasiointia varten samalla varmistettaisiin julkisen liikenteen riittävyys tai asiointimatkaliikenteen toimivuus, jotta jokaisella olisi tosiasiallinen mahdollisuus saada asiansa hoidetuksi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Harvaan asuttuja alueita edustavat lausunnonantajat viittaavat esityksen mukaiseen laajaan kuulemisvelvollisuuteen ja esittävät, että ohjausryhmään nimettäisiin edustus myös kuntasektorilta ja hyvinvointialueilta, koska kyse on laajasta palvelukokonaisuudesta ja yhteistyöstä. Lausunnonantajat katsovat, että lakiin esitetty hallituskausittain muuttuvasta ohjausryhmästä seuraisi hallituskausittain

muuttuva asiointipisteverkko ja palvelun tuotantotapa, mikä ei tukisi pitkäjänteistä kehittämistä. (MaalleKo-verkosto, Kehittämisyhdistys Mansikka ry, Suomen Kylät ry.)

3 b § Lupa- ja valvontaviraston tehtävät ja 3 c § Lupa- ja valvontaviraston, Valtori ja Senaatti-kiinteistöjen yhteistyö

Harvaan asuttujen alueiden asiakkaita edustavat MaalleKo, Kehittämisyhdistys Mansikka ry ja Suomen Kylät ry tukevat nykykäytännön ja lausunnossa olevan luonnoksen mukaista yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisen suunnittelua yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa. Suomen Kylät ry huomauttaa, että asukkaiden osallistaminen sijoittamispäätöksiä koskeviin keskusteluihin ja vaihtoehtoisten mallien hahmottamiseen voitaisiin toteuttaa maaseutualueilla soveltaen maaseutuvaikutusten arviointia.

5 a § valtion viranomaisten asiointipaikat ja aukioloajat ja 5 d § aukioloaikoja koskeva tiedottaminen

Asiakkaita edustavat lausunnonantajat toivovat yhteisiltä asiakaspalvelupisteiltä laajoja aukioloaikoja. (Vanhusasiavaltuutettu, Suomen Kylät ry) Esityksessä ei kuitenkaan säädettäisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden aukioloajoista vaan siitä, että aukioloaika tai eri kokoisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden aukioloajat voitaisiin sisällyttää valtion yhteisen asiakaspalvelun malliin.

Muuta

Näkövammaisten liitto pitää hyvänä, että valtioneuvoston asetusluonnoksessa on asetettu tulevalle Lupa- ja valvontavirastolle kuulemisvelvoite koskien muun muassa vammaisia ihmisiä edustavia järjestöjä kohtaan vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakaspalvelun mallin toimivuudesta. Näkövammaisten liitto ehdottaa, että esityksen perusteluissa käsitellään myös YK:n vammaissopimuksen 9 artiklaa esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. Yhteisillä asiakaspisteillä edistetään saavutettavuutta vammaisille henkilöille eri palveluihin ja asiakaspalvelupisteiden esteettömyydestä tulee huolehtia.

Vanhusasiavaltuutettu esittää, että valtioneuvoston asetuksessa valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta edellytettäisiin hyvinvointialueiden ja kuntien lakisääteiset vanhusneuvostojen kuulemista ikääntyneiden ihmisten asemaan vaikuttavista kysymyksistä kunnissa ja alueilla.

Henkilöstöä edustavien valtion pääsopijajärjestöjen lausunnot (Ammattiliitto Pro ry, Julkisalan koulutettujen neuvottelujärjestö JUKO ry, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry.)

Valtion pääsopijajärjestöt JHL ry, JUKO ry ja Ammattiliitto Pro ry suhtautuvat erittäin kriittisesti ehdotukseen, jonka mukaan valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hankkia yksityisiltä palveluntuottajilta.

JHL ry tuo esille, että esitys laajentaisi merkittäväällä tavalla valtion viranomaisten mahdollisuutta ulkoistaa julkisia hallintotehtäviään. JHL ry. lausuu, että yhteispalvelulain mukaisissa tehtävissä tarvitaan asiakaspalveluosaamisen rinnalla monipuolista ja laajaa ymmärrystä julkishallinnon organisaatioista sekä niiden tehtävistä ja välisestä työnjaosta. Kyse ei ole luonteeltaan teknisluonteisesta palvelujen käyttöön opastamisesta. Asiakaspalvelun osaamistason varmistaminen on myös työsuojelukysymys, jolla on yhteys niin yhteisessä asiakaspalvelussa kuin itse virastoissa työskentelevien työn kuormitukseen ja työhyvinvointiin. Ulkoistamisella haurastuisi toiminnallinen kytkentä viranomaisten muihin tehtäviin ja toimintaan.

Pro ry:n mukaan valtion viranomaisten palveluja on kehitettävä jatkossakin kokonaisuutena, jossa osatoimintojen kehittäminen tukee hallinnon kaikkien asiakkaiden oikeutta hyvään hallintoon. Pro ry:n mielestä asiakaspalveluhenkilöstön riittävä osaaminen ja työhyvinvointi sekä asiakaspalvelujen laatu varmistetaan parhaiten tuottamalla yhteispalvelulain mukaiset asiakaspalvelut jatkossakin viranomaisyhteistyönä.

JHL ry:n mukaan asiakaspalvelutehtävien siirtäminen yksityisille toimijoille ei ratkaisisi valtion viranomaisissa haluttomuutta ottaa vastuuta asiakasvolyymltaan hiipuvasta palvelumuodosta vaan voisi heikentää palvelun laatua ja vastuullisuutta. Ehdotettu alihankinnan hyödyntämisen mahdollisuus lisää riskejä. JHL kannattaa mallia, jossa kaikki palveluneuvojat ovat yhden viranomaisen, esimerkiksi Lupa- ja valvontaviraston, palveluksessa. Ostopalvelun hyödyntäminen sopisi JHL ry:lle kuitenkin viimesijaisena vaihtoehtona.

Pro ry suhtautuu myönteisesti ohjausryhmän päätöksentekoa koskevaan yksimielisyysvaatimukseen. Pro ry:n näkemyksen mukaan yksimielisyysvaatimus haastaa ennen muuta asioiden valmistelun, jossa on Lupa- ja valvontaviraston asettamissa valmisteluryhmissä tavoiteltava saumatonta yhteistyötä viranomaisten kesken. Lisäksi Pro ry suhtautuu myönteisesti valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän toimivaltaan ja pitää perusteltuna, että ohjausryhmällä on harkintavaltaa viranomaisen vapauttamiseksi velvollisuudesta tarjota asiakaspalveluaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Pro ry esittää perusteluteksteihin lisättäväksi maininta siitä, että ohjausryhmässä on valtion asiakaspalveluhenkilöstön edustaja, joka nimettäisiin valtion pääsopijajärjestöjen ehdotuksesta.

2 b § viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Perusteluteksteissä tarkastellaan laajemmin yhteisen asiakaspalvelupisteen suhdetta viranomaisen toimipaikkaan ja viranomaisen henkilöstön virkapaikkaan. Yhteiskäyttöisiin toimitiloihin ja yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäessä on sisällöllisesti toisistaan poikkeavien käsitteiden avaamiseen viranomaisten henkilöstölle kiinnitettävä erityistä huomiota. Käsitteiden erojen ymmärtäminen on tärkeää henkilöstön oikeuksien ja velvollisuuksien kannalta. (Ammattiliitto Pro ry.)

2 e § yhteinen malli

Pro ry. huomauttaa, että yhteiskäyttöiset toimitilat (ml. asiakaspalvelutilat) vaikuttavat myös työturvallisuuteen ja että asiakaspalvelussa olisi kiinnitettävä huomiota väkivallan uhkaan työturvallisuusriskinä. Pro ry pitää työturvallisuuden kokonaisuuden hallintaa heikentävänä seikkana sitä, että valtion yhteisten työympäristöjen työturvallisuusvastuut on hajautettu jokaiselle työnantajalle. Pro ehdottaa, että asiakaspalvelumallia koskevaan tai muutoin sopivaan kohtaan lisätään asiakas- ja henkilöstökokemuksen kerääminen ja hyödyntäminen asiakaspalvelun kokonaisvaltaisessa kehittämis-työssä.

Vaikutukset

Pro ry viittaa Lupa- ja valvontavirastolle esitettyjen tehtävien laajuuteen ja pitää esityksessä arvioitua Lupa- ja valvontaviraston resurssitarvetta tehtäviensä hoitamiseksi vähäisenä etenkin tehtävän haltuunottovaiheessa. Lisäksi Pro ry. kiinnittää huomiota DVV:n puhelinpalveluna tuottamaan kansalaisneuvontaan ja katsoo, että käsillä olevaa hallituksen esitystä tulisi tarkastella myös DVV:n kansalaisneuvontaa koskevan esityksen vireillä olevaan muutokseen.

Muut lausunnonantajat

Lausuntoa on pyydetty myös Kaupan liitolta ja Päivittäistavarakauppa PTY ry:ltä, jotka pitävät hyvänä ehdotusta asiakaspalvelutehtävien järjestämiseksi ostopalveluna yksityisiltä palveluntarjoajilta.

Kaupan liiton ja Päivittäistavarakauppa PTY ry:n lausuntoihin näyttäisi sisältyvän väärinkäsitys, jonka mukaan esitykseen liittyisi mahdollisuus järjestää valtion viranomaisten asiakaspalveluja kaupan alan yritysten toimitiloissa kaupan alan yritysten tuottamana. Esityksen mukaisen ostopalveluoption käyttäminen tarkoittaisi käytännössä sitä, että yksityinen palveluntuottaja operoisi avustavien asiakaspalvelutehtävien kokonaisuutta valtion yhteiskäyttöisten toimitilojen asiakaspalvelutiloissa ja kaikissa tapauksissa julkishallinnossa käytössä olevissa toimitiloissa, ei palveluntuottajan omissa toimitiloissa.

Kaupan liitto huomauttaa lisäksi, että 2 d § 3 momentti mukaisen virkavastuun soveltaminen kaupan työntekijöihin rajaa käytännössä kaupan alan yritykset julkisten asiakaspalvelutehtävien tuottamisesta pois. Kaupan liitto ei näyttäisi huomiota yksityiselle annettavien tehtävien luonteeseen julkisena hallintotehtävänä ja siihen, mitä perustuslain 12 4 §:ssä edellytetään julkisen hallintotehtävän antamiseksi yksityiselle.

Lausunnon on antanut myös liikkeenjohdon konsultointia harjoittava, tietojärjestelmien suunnittelua ja näihin liittyvää koulutus- ja asiantuntijapalvelua tuottava Sofigate Oy. Sofigate Oy kannattaa sääntelyä ja pitää mahdollisena, että yksityisiä palveluntuottajia voidaan käyttää asiakaspalvelussa. Sofigate Oy:n mukaan mutta tämä edellyttää tarkkoja teknologisia, tietoturvallisia ja laadullisia reunaehtoja. Sofigate Oy ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun mallin perusteluissa määriteltäisiin teknologinen kokonaisvastuu, jossa Valtori vastaisi infrastruktuurista ja yhteisistä järjestelmäpalveluista, Lupa- ja valvontavirasto asiakasrajapinnan kehittämisestä ja Digi- ja väestötietovirasto kansallisista tunnistus- ja valtuutuspalveluista.

Ohjausryhmän osalta Sofigate Oy ehdottaa, että suunnitelmassa ja ohjausryhmän tehtävissä huomioidaan selkeästi teknologisen kehittämisen strateginen priorisointi, arkkitehtuuriperiaatteet ja yhteentoimivuus sekä analytiikan ja seurannan hyödyntäminen päätöksenteossa. Sofigate Oy ehdottaa, että palvelumallin kehittämisessä otetaan käyttöön kumppanuusmalli, jossa myös yksityiset teknologia- ja muotoilukumppanit voivat osallistua suunnitteluun ja käyttöönottoon strategisesti. Tämä varmistaisi sen, että malli ei jäisi järjestelmä- tai tilalähtöiseksi vaan tukee aitoa asiakaskokemusta ja toiminnallista muutosta. Sofigate Oy myös suosittelee asiakaspalvelupisteiden sijoittamista elinvoimaisiin ja saavutettaviin paikkoihin, kuten kauppakeskuksiin.

Sofigate Oy kannattaa monikanavaisuuden huomioimista aukiolojen sääntelyssä ja huomauttaa, että erityisesti digitukea tarvitsevien asiakasryhmien näkökulmasta olisi tärkeää, että palvelua olisi myös virka-ajan ulkopuolella.